



Comunicado de prensa

SEGURO SOCIAL

Continúan ganando premios los servicios del Seguro Social por Internet

La agencia arrasa los tres primeros lugares en una encuesta nacional

Los servicios por Internet de la Administración del Seguro Social se han ganado la puntuación en conjunto más alta en el índice de satisfacción de e-Government más reciente. El índice, que es administrado por ForeSee Results en conjunción con el Índice de Satisfacción al Cliente de la Universidad de Michigan (ACSI, sus siglas en inglés), también le dio las puntuaciones más altas a tres de las solicitudes de la Administración del Seguro Social. En una encuesta aparte, Nextgov, un sitio de Internet dedicado a la tecnología y al gobierno federal, en su revisión de las mejores prácticas de Internet, listó la página www.segurosocial.gov como uno de los mejores cinco sitios federales de Internet.

«Estamos comprometidos a proveer el mejor servicio de Internet en el gobierno, y estos premios son prueba de que el público aprecia nuestros esfuerzos», dijo el Comisionado del Seguro Social, Michael J. Astrue. «Ya sea nuestro *Retirement Estimator* o nuestras solicitudes de beneficios por Internet, el Seguro Social continúa ofreciendo nuevos y mejores servicios electrónicos.»

La ACSI muestra que la satisfacción del público con los sitios de Internet gubernamentales nunca antes había estado tan alta, y que el sitio de Internet del Seguro Social es un factor fundamental en ese éxito. Mientras que la puntuación en conjunto del gobierno federal es 74 de 100, la puntuación del Seguro Social fue 79, la más alta en el gobierno federal. El *Retirement Estimator* del Seguro Social (www.segurosocial.gov/estimator, sólo disponible en inglés), se apuntó un 89. La solicitud de jubilación (www.segurosocial.gov/applyonline, sólo disponible en inglés) y la solicitud del beneficio adicional de Medicare por Internet se apuntaron 87 cada una.

Al reconocer la página principal de la Administración del Seguro Social, Nextgov consultó con expertos de Internet del gobierno y del mundo académico, y también hizo su propia investigación y navegación del Internet. Su informe indica que el Seguro Social «puso atención a lo que sus usuarios querían ver y hacer por Internet. Con sus solicitudes consistentemente siendo las de mejores resultados en las encuestas trimestrales en el ACSI, está claro que el Seguro Social está haciendo lo correcto con su sitio de Internet».

«El secreto de la popularidad de segurosocial.gov es su proceso intenso de probar las solicitudes con usuarios reales antes de su lanzamiento», continuó el informe de Nextgov. «Los miembros

del equipo de la satisfacción al cliente de la Administración del Seguro Social, evalúan continuamente las reacciones que reciben sobre sus solicitudes y llevan a cabo pruebas de usuarios antes de lanzar las mismas».

Finalmente, Nextgov indicó que «la información está clasificada bajo encabezamientos que son fáciles de entender. Del punto de vista de negocios, la simpleza de segurosocial.gov es un movimiento inteligente».

Para informarse mejor sobre el ACSI, favor de visitar www.theacsi.org, (sólo disponible en inglés), pulse donde dice «Scores and Commentary», y entonces vaya a «Government Satisfaction Scores».

Para más información sobre el informe de Nextgov sobre el Seguro Social, favor de visitar www.nextgov.com/nextgov/bestpractices.php (sólo disponible en inglés) y pulse donde dice «SSA».

#